資料４

消費者志向優良企業表彰制度について

平成１５年４月１６日

１　概要

（１）　経済産業省では、企業の消費者志向促進を目的として、別紙の実施要領（別添１）に基づき、大臣表彰を行ってきている。

（２）これまでの実績は以下のとおり（別添２）。

① 企業表彰

平成２年度－１４年度　３６企業

② 個人・グループ表彰

平成１１年度－１４年度　２３グループ

２　論点

（１）消費者志向優良企業表彰の意義。

（２）評価の観点。

（３）継続的取組を促すための工夫。

（４）チェックリスト等の併用の可能性。

（５）その他。

別添１

消費者志向優良企業等に対する表彰実施要領

元 産 局 第 ２ ７ １ 号
３ 産 局 第 ２ ７ ３ 号
７ 産 局 第 ７ １ ８ 号
平成10･01･06産局第３号
平成11･03･18産局第４号
平成13･01･06商局第10号

１．趣　旨

多様化、個性化する消費者の行動やニーズを的確かつ迅速に処理し、これを企業経営に反映させるとともに、消費者からの苦情相談についても適切な対応を図るために、独自の消費者関連制度を考案、実施する等により優れた成果をあげている企業等を表彰し、広くこれを公表することによって、（１）企業に対しては、消費者関連部門の地位向上をはじめとする消費者志向体制の一層の整備、充実を促すとともに、（２）消費者に対しては、企業内に消費者相談窓口等消費者対応部門が設置されていること等を周知させることを目的とする。

２．実施については、原則として以下により行うものとする。

（１）表彰の種類及び表彰数は、次のとおりとする。

表彰の種類	表彰数	
経済産業大臣表彰	（企業表彰）	４企業以内
	（個人・グループ表彰）	１０名以内

（２）表彰は、毎年１回（財）日本産業協会の推薦を得て経済産業大臣の選考により行うものとする。

（３）表彰は、毎年経済産業省が開催する消費者担当役員懇談会の席上において、行うものとする。

３．選考基準

（１）企業表彰

消費者志向体制が整備されている等極めて優良として、次の各号に掲げる基準に該当し（財）日本産業協会が一定の基準により推薦する企業の中から経済産業大臣が表彰するにふさわしいものを選考する。

①経営方針として消費者志向重視の姿勢があらわれていること。
②消費者ニーズの把握が十分に行われていること。
③消費者啓発活動、商品等に関する消費者への情報提供が適切に行われていること。
④商品等の品質管理体制、品質保証体制等が整っていること。
⑤地球温暖化の防止、リサイクルの推進等の環境対策に積極的に取り組むことにより、環境保全に対する消費者ニーズに的確に対応していること。
⑥消費者対応体制が整備され、かつ有効に機能していること。
⑦消費生活アドバイザー等資格取得者を活用していること。

なお、選考は、原則として「製造業」、「流通業」及び「サービス業その他」の業種区分並びに中小企業の区分それぞれから行うものとする。

（２）個人・グループ表彰

企業の消費者志向体制の整備の促進に著しい貢献をした者として、次に掲げる基準に該当し（財）日本産業協会が一定の基準により推薦した者の中から経済産業大臣が表彰するにふさわしい者を選考する。

企業又はその社員が構成員となる団体に従事し、もしくは過去５年以内に従事した者（グループを含む）のうち、以下の消費者関連の事例部門の活動を通じてその実績が高く評価された者。

①消費者相談部門
②品質・安全部門
③環境部門
④ＣＳ（顧客満足度）部門
⑤啓発・教育部門

４．公　表

表彰企業名等及び当該企業の消費者志向体制の内容等については、可能な範囲で公表を行う。

５．その他

表彰企業等が消費者関連法令への重大な違反行為をし又は本制度の信用を著しく失墜する行為をした場合は、表彰を取り消すことができる。

附　則

この要領は平成１３年１月６日から適用する。

消費者志向優良企業選定に関する調査（質問）表

１．経営方針としての消費者志向重視の姿勢について具体的にお答えください。

(1-1) 経営方針として、消費者志向重視の姿勢（消費者ニーズの反映、品質・安全性の向上、環境保全等）をどのようなかたちであらわしていますか。

(1-2) 上記(1-1) の経営方針を、どのような方法で社員等および系列の販売会社、サービス会社等に徹底させ、かつ、どのような方法で確認していますか。

(1-3) 消費者関連部門並びに環境対策部門の長または統括者に役員を置いていますか。置いている場合は、それぞれの役職及び具体的権限の内容（消費者部門の統括、環境部門の統括、営業部門、製造関連部門、環境対策部門等他の部門に対する調整）を記述してください。

(1-4) 消費者関連部門に対する社員等の配置は、人事上どのような方針で行っていますか。

２．消費者対応体制について具体的にお答えください。

(2-1) 消費者対応体制として、消費者関連部門は、経営組織（社内組織）の中でどのように格付けされ、どのような役割を果していますか。

(2-2) 消費者対応体制として、消費者関連部門には、社員等をどのように配属（専任兼任別人員、事務分担等）していますか。

(2-3) 消費者対応体制として、本社内における消費者関連部門と他の部門（営業部門、製造関連部門、環境対策部門等）とは、どのような方法でどの程度連携を保っていますか。

(2-4) 消費者対応体制として、本社の消費者関連部門と支社、販売会社、サービス会社、特約店、代理店等とは、どのような方法でどの程度連携を保っていますか。

(2-5) 消費者対応体制として、消費者苦情等消費者相談の日常の処理については、どのような基準をもち、どのように処理していますか。また、苦情処理マニュアルの有無、分類別件数、平均処理期間、苦情申立者との応対方法等についても記述してください。

３．消費者ニーズの把握とその活用について具体的にお答えください。

(3-1) 消費者問題に関連した各種情報（消費者苦情等消費者相談情報を含む）をどのような方法でどの程度収集していますか。

(3-2) 上記の各種情報は、どのように整理のうえ、どのような分析をし、かつ、活用しやすいようどのように蓄積されていますか。（消費者苦情と問い合わせ等の消費者相談との区分整理の仕方についても記述してください））

(3-3) その整理分析した情報は、どのような方法で社長等経営者に報告していますか。

(3-4) その整理分析した情報が、商品の開発・改善・表示等に具体的にどのような方法でフィードバックされ、かつ、どのような成果をあげていますか。

４．消費者啓発活動及び商品等に関する消費者への情報提供について具体的にお答えください。

(4-1) 消費者啓発活動をどのような方法でどの程度行い、かつ、どのような成果をあげていますか。また、資料等によって情報提供を行っている場合は、頻度、部数等を記述してください。

(4-2) 商品等の購入、使用・取扱い方法、サービス提供の条件等について、消費者に対しどのような情報（資料等）を、どのような手段でどの程度提供していますか。特に配慮している点について、事例をあげて具体的に記述してください。

５．商品等の品質・安全性の管理・保証体制等に対する取組みについて具体的にお答えください。

(5-1) 商品等の品質・安全性の管理・保証は、どのような体制で行っていますか。

(5-2) 自社内またはグループ企業間で、品質改善（性能向上、顧客満足度の向上、安全性の確保、不良品発生の予防等）等について、どのような対策を講じていますか。

(5-3) 商品等の取扱説明書の内容を理解しやすくするため、また、品質・安全性その他の表示等を見やすくするため、どのような方法を講じていますか。

(5-4) 苦情処理、故障修理等に関するアフターサービスは、どのような方法で行っていますか。

(5-5) 品質改善、安全性の向上後の追跡調査は、どのような方法で行っていますか。

６．地球温暖化の防止、リサイクルの推進等、環境対策への取組みと環境保全に対する消費者ニーズへの対応について具体的にお答えください。

(6-1) 環境対策部門は、経営組織（社内組織）の中でどのように格付けされ、どのような役割を果たしていますか。

(6-2) 商品等の製造、加工または購入（包装容器等を含む）にあたり、その素材の選択等について、どのように取組み、どのような成果をあげていますか。

(6-3) 商品等の製造・加工、流通の過程において、工場、事業所の内外の環境対策について、どのように取組み、どのような成果をあげていますか。

(6-4) 商品等の廃棄物の軽減、処理、リサイクルの推進等消費の過程において、どのような環境上の配慮がなされ、どのような成果をあげていますか。

(6-5) 環境保全に対する社会貢献活動をどのような方法で、どの程度行っていますか。

７．消費生活アドバイザー制度等の活用について具体的にお答えください。

(7-1) 消費生活アドバイザー等消費生活に関する各種資格取得者は、何人いますか。

(7-2) 消費生活アドバイザー等消費生活に関する各種資格の取得等に際し、どのような支援措置を講じていますか。

(7-3) 消費生活アドバイザー等消費生活に関する各種取得資格者を人事記録として登録していますか。また、その人事記録をどのように活用していますか。

(7-4) 消費生活アドバイザー等消費生活に関する各種資格取得者に対し、優遇措置がありますか。ある場合はどのような措置を行っていますか。

８．消費者関連法令の遵守、消費者等とのトラブルの現状についてお答えください。

(8-1) 過去３年以内に、訪問販売法、割賦販売法、独占禁止法、電気用品安全法（旧電気用品取締法）、製造物責任法（ＰＬ法）その他の消費者関連法令に違反した事実がありますか。違反した事実がある場合、その違反の内容、貴社のとった具体的対策等を記述してください。

(8-2) 過去３年以内に、地域住民、公共団体、消費者等と訴訟その他係争となり、または、現在係争となっている案件（軽微なものを除く）がありますか。案件がある場合、その案件の内容、経緯、現状、貴社の対応等についての概要を記述してください。

(8-3) 過去３年以内に、自社の責任により消費者問題等で社会問題となった案件がありますか。案件がある場合、その案件の内容、貴社の対応の詳細、現状（具体的改善策を含む)等を記述してください。

(8-4) 最も近い時点で、消費者が貴社の商品等の使用の過程において、商品等の欠陥等により損害が生じた事例がありますか。事例がある場合、その損害の内容（損害の程度および範囲を含む）、貴社の対応の詳細、現状(具体的改善策を含む)等を記述してください。

別添２

表彰企業一覧

年度	受　賞　企　業
平成２	○㈱ダイエー　○花王㈱
3	○ソニー㈱
4	○㈱イトーヨーカ堂　○東京電力㈱　○㈱ちふれ化粧品
5	○味の素㈱　○ジャスコ㈱　○東京ガス㈱
6	○㈱西友　○安田火災海上保険㈱　○オタフクソース㈱
7	○シャープ㈱　○本田技研工業㈱　○㈱ニチイ　○第一生命保険相互会社 ○㈱くらしの友
8	○松下電器産業㈱　○ライオン㈱　○キヤノン販売㈱　○日立クレジット㈱
9	○ミサワホーム㈱　○富士ゼロックス㈱　○イズミヤ㈱　○大阪ガス㈱
10	○㈱資生堂　○医療法人財団献心会川越胃腸病院
11	○サントリー㈱　○松下電工㈱　○㈱マルエツ　○東邦ガス㈱
12	○日本ビクター㈱　○富士写真フィルム㈱
13	○積水化学工業㈱　○森永乳業㈱
14	○グンゼ㈱

（36社）

表彰個人・グループ一覧

年度	個人・グループ
平成11	○遠藤　幸造（シャープ㈱商品信頼性本部コンシューマーセンター東日本相談室長） ○佐々木和夫（ホンダ総合建物㈱施設管理課課長） ○島田　清明（松下電器産業㈱ＣＳ本部消費者関連部お客様ご相談センター所長） ○関本　実　（日立クレジット㈱社長室顧問） ○田中　巖　（グンゼ㈱お客様相談室長） ○早川　祥子（㈱資生堂お客様コニュニケーションセンター所長） ○クラレ少年少女化学教室グループ（㈱クラレ） ○消費者対応企画グループ（㈱ちふれ化粧品） ○新リターナブル牛乳瓶開発チーム（明治乳業㈱） ○「トヨタ消費生活アドバイザーの会」事務局（トヨタ自動車㈱）
12	○松本　猛　（イズミヤ㈱　パブリック業務部長） ○「埋立廃棄物ゼロ」プロジェクトチーム （トヨタ自動車㈱　堤工場工務部技術員室） ○「顧客リレーションミーティング事務局」チーム （㈱ダイエーオーエムシー　営業企画統括室） ○省エネルギー推進グループ（東京電力㈱ 営業部省エネルギー推進部） ○新横浜総合斎場「もっと会」（㈱くらしの友 横浜儀典所） ○ソニー包装技術委員会（ソニー㈱ テクニカルサポートセンター技術推進部）
13	○斎藤　隆　（トヨタ自動車株式会社　第３開発センター　主査） ○松岡　政治（松下電器産業株式会社　Ｒ＆Ｄ企画室　Ｒ＆ＤＤ推進グループ　ユーザビリティ推進チーム　チームリーダー） ○第一生命保険相互会社　お客さま業務部　消費者関係グループ
14	○CATSワーキンググループ事務局（キヤノン㈱） ○望月　和武（本田技研工業㈱ お客様相談室） ○キユーピー包材チーム（キユーピー㈱） ○消費者契約に関する特別委員会（(社)全国警備業協会）

（23個人・ｸﾞﾙｰﾌﾟ）